



FACULTAD DE INGENIERÍA

Carrera de Ingeniería Industrial

“Evaluación del Sistema ISO 9001 en el proceso de
Transferencia Documental en el Ministerio del
Ambiente”

Trabajo de investigación para optar el grado de:

Bachiller en **Ingeniería Industrial**

Autores:

Willy Félix Elguera Bustamante
Jaime Fernando Alvarado Romero

Asesor:

Ing. Julio Douglas Vergara Trujillo

Lima - Perú

2019

TABLA DE CONTENIDO

ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA PRESENTACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	2
ACTA DE EVALUACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	3
DEDICATORIA.....	4
AGRADECIMIENTO	5
TABLA DE CONTENIDO	6
ÍNDICE DE TABLAS.....	7
ÍNDICE DE FIGURAS	8
RESUMEN.....	9
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	10
1.1. Realidad problemática	10
1.2. Formulación del problema	11
1.3. Justificación	11
1.4. Objetivo	12
1.4.1. <i>Objetivos Específicos</i>	12
1.5. Marco Teórico.....	12
1.5.1. <i>Antecedentes</i>	12
1.5.2. <i>Bases Teóricas</i>	14
1.5.2.1. <i>Normas ISO 9001 en el campo documental</i>	14
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA.....	16
2.1. Diseño y población	16
2.2. Técnicas y Materiales	16
2.3. Procedimiento y recolección de datos	16
2.4. Aspectos Éticos.....	16
CAPÍTULO III. RESULTADOS	18
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	21
CAPÍTULO 5. Referencias	23
ANEXOS	24

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. *Pruebas de Normalidad*

Tabla 2. *Prueba de Wilcoxon.*

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Diagrama de ISHIKAWA.

Figura 2. Representación de la estructura de esta Norma Internacional con el ciclo PHVA.

Figura 3. Fórmula estadística de la prueba Wilcoxon.

Figura 4. Evaluación del sistema ISO 9001 en el proceso de transferencia documental en el Ministerio del Ambiente

RESUMEN

Los permanentes problemas que se encuentran al momento de transferir la documentación de las áreas hacia el Archivo Central para su custodia final hacen que sea necesario un cambio para su mejora. Considerando que el MINAM viene desarrollando sus actividades desde el año 2008, y ya cuenta con una gran cantidad de documentación que necesita ser custodiada de forma adecuada tal como establece el Archivo General de la Nación por ser documentación del estado.

El objetivo es: Evaluar cómo el sistema ISO 9001 mejora el proceso de transferencia documental en el MINAM.

Hemos desarrollado un análisis con la documentación recibida y sus inventarios respectivos, además de entrevistas con los encargados.

Se está llevando capacitaciones en ISO 9001 en la Oficina General de Documentación y Atención a la Ciudadanía para la mejora de todos los procesos, siendo uno de ellos el de la transferencia Documental.

Los resultados estadísticos obtenidos en las pruebas de normalidad y Wilcoxon dan crédito a que el Sistema a implementar será de mucho beneficio para la Institución.

Concluimos que se debe implementar el Sistema ISO 9001 en la Transferencia Documental, y adecuarnos a las normas y directivas que el Archivo General de la Nación cuenta para tal efecto.

PALABRAS CLAVES: Sistema, Proceso, mejora.

NOTA DE ACCESO

No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales.

CAPÍTULO 5. Referencias

- Álvarez. (2015). Implementación de un Sistema de Gestión Documental multiplataforma. Quito, Ecuador: Tesis - Universidad San Francisco de Quito.
- Cruz, J. (2006). *La gestión de documentos en las organizaciones*. Madrid: Ediciones Pirámide.
- Hernández. (2012). Procesos y procedimientos de la organización de L&M Servicios y Asesorías S.A. Colombia: Tesis - Universidad Autónoma de Occidente.
- León. (2010). Sistema de Gestión Documental para la empresa IQS Ltda. Chile: Tesis - Universidad del Bio-Bio.
- López, P. (2016). *Cómo documentar un Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015*. España: FC EDITORIAL.
- Mogollón & Huamanchumo. (2016). Mejoramiento de los procesos de fabricación y servicios de MIPYME ventiladores Industriales JAR S.A.C. Lima, Lima, Perú: Tesis - Universidad Privada del Norte.
- Pérez Rodríguez, Z. (2003). *Metodología para la implementación de un sistema documental ISO 9000*. Holguín: Cuba.
- Portal normas iso 9000. (2015). Obtenido de <http://www.normas9000.com/content/que-es-iso.aspx>
- Sánchez & Montero;. (2016). Proyecto de Implantación de un Sistema de Gestión de calidad ISO 9001 en la Empresa Pinatar Arena Football Central S.L. Cartagena, Colombia.
- sevilla Tendero, J. (2012). *Auditoría de los sistemas integrados de gestión*. Madrid: FC Editorial.